



RISK DOCTOR NOTE D'INFORMATION

LE MANAGEMENT DES RISQUES FAÇON IKEA

© Janvier 2011, Dr David Hillson HonFAPM, PMI Fellow

david@risk-doctor.com



IKEA est le plus grand fournisseur de meubles au monde, avec ses 250 magasins dans 25 pays et de l'ordre de 12.000 articles au catalogue. Ce catalogue est publié chaque année avec 55 éditions et 27 langues pour 35 pays. Beaucoup de gens reconnaissent les bâtiments typiques en bleu et jaune avec leur plan standardisé pour présenter les meubles dans des environnements typiques. On peut trouver les produits IKEA dans des millions de foyers dans le monde, avec leur conception fonctionnelle et leurs lignes nettes si caractéristiques. Presque tous les meubles IKEA sont conçus pour être montés par le client, pour permettre aux gens d'assembler les meubles à partir des pièces détachées une fois chez eux. Ceci demande une attention particulière à la qualité des instructions du produit, pour éviter la frustration et des erreurs inutiles lorsque le client essaie de monter le nouveau meuble chez lui !

Les instructions type IKEA utilisent aussi peu de mots que possible, avec beaucoup d'images pour illustrer les actions nécessaires. En complément, la conception est intuitive pour que les règles de montage soient évidentes. L'objectif est de rendre la tâche d'assemblage infaillible, pour que n'importe qui puisse monter correctement les meubles, en suivant les instructions simples, et à l'aide de quelques outils de base.

Mais quel contraste entre ceci et la plupart des descriptions de processus organisationnels, y-compris ceux qui vous décrivent le management des risques ! La plupart des processus n'utilisent que des mots, avec peu ou pas de schémas. Le processus de base n'est pas intuitif, ce qui force l'utilisateur à se référer à la documentation du processus pour connaître la prochaine étape. Les outils ne sont pas faciles à utiliser et demandent souvent une connaissance ou compétence experte. En plus le processus est loin d'être infaillible, et les gens font donc des erreurs qui auraient pu être évitées.

Le management des risques serait bien plus simple si nous adoptions la méthode IKEA dans la documentation du processus. Ceci implique les actions suivantes :

- Fournir une liste de contrôle de ce qu'il faut pour commencer, et une description claire du résultat attendu
- Utiliser aussi peu de mots que possible, avec des schémas pour illustrer les parties les plus importantes du processus
- S'assurer que toutes les instructions sont compréhensibles par tout le monde, en évitant les termes du métier et le langage technique
- Concevoir le processus de façon logique pour que la prochaine étape soit évidente à chaque fois
- Fournir tous les outils nécessaires et vérifier qu'ils font exactement ce dont on a besoin
- Utiliser des composants de qualité qui ont été testés et dont l'efficacité est garantie
- Vérifier que rien d'essentiel ne manque, avant de publier le processus

Un problème habituel lors du montage est le manque de préparation. Dès que les meubles sont à la maison, on commence à les monter de suite, pensant qu'on peut le faire sans lire les instructions. Mais, on rencontre alors un problème, et il nous faut recommencer à zéro en suivant alors les instructions pour comprendre où l'on s'est trompé. On aurait mieux fait de commencer tout de suite par le bon bout du processus.

Ceci arrive également dans le management des risques, quand les gens croient qu'ils peuvent le faire d'eux-mêmes sans avoir à suivre un processus. Mais il est bien plus facile de réussir à l'aide d'un processus bien conçu. Si notre processus est composé d'étapes simples dans un ordre logique, décrites en peu de mots, avec des dessins simples, et basées sur des outils qui marchent et faciles à utiliser, nous allons rapidement compléter le travail avec un minimum de désagréments et un maximum de satisfaction.

Pour faire des commentaires sur les idées présentées ci-dessus, ou pour obtenir des détails sur le management efficace des risques dans les projets, [contactez le Risk Doctor \(info@risk-doctor.com\)](mailto:info@risk-doctor.com), ou visitez le site Web du Risk Doctor (www.risk-doctor.com).

Traduit et adapté par Crispin (« Kik ») Piney PgMP (kik@PROject-beneFITS.com) et Rose-Hélène Humeau PMP (humeaurh@pmi-fr.org).